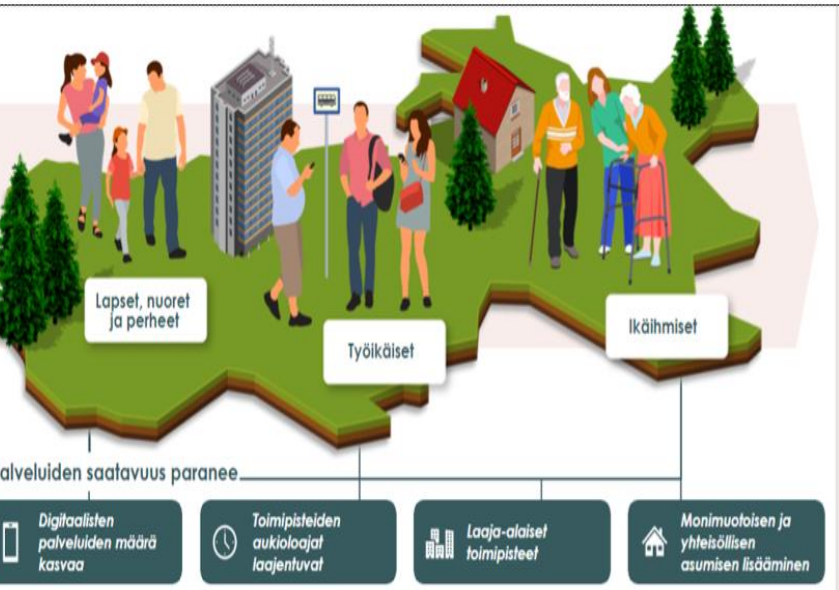


Hyvinvointialueen palvelujen verkostosuunnitelma 2023-2025-2030

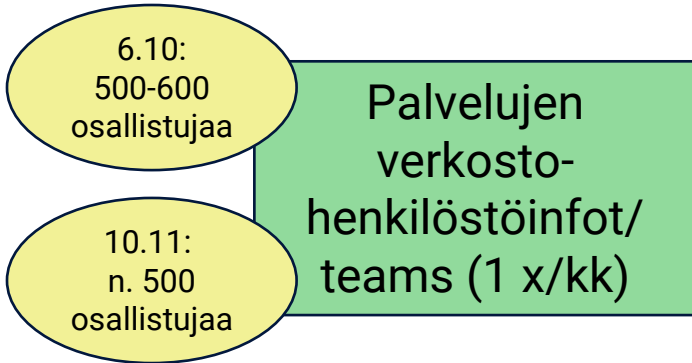
- tilannekatsaus 2: kyselyiden vastausten esittely

- Strateginen jory 22.11.2022
- Palvelujen järjestämisen Itk 23.11.2022

Sannamari Nousiainen
hallintopäällikkö



Henkilöstön, asukkaiden ja päättäjien osallistuminen valmisteluun



Tiedotteet/infot
henkilöstölle:
- Keusoten intranet

Kysely
henkilöstölle
11.-31.10.2022

N=167

Asukasinfot:
- 21.11.2022 N-järvi
- 30.11.2022 H-kää
- 1.12.2022 T-la



Kysely 11.-31.10.2022
asukkaille
ja
päättäjille

N=1 242

2021:
N=1 194

N=51

Tiedotteet/infot
asukkaille:
- kotisivut
- facebook
- twitter

Toimielinkäsittelyt
- palvelujen järjestämisen ltk
- rahoitus- ja talousjaosto
- aluehallitus
- aluevaltuusto

Henkilöstöinfojen 2022 nostoja liittyen palvelujen verkostosuunnitelman kehittämiseen

Asiakas- näkökulma

- Yhdistetään yhteen pisteeseen toimintoja ja käytetään tiloja tehokkaasti, aamusta iltaan
- Terapeuttisessa työssä tarvitaan terapeuttinen työtila, joka on pysyvä ja turvallinen (myös äänieristys). Kaikkea toimintoa ei voi viedä asiakkaiden kotiin/etään.

Henkilöstö- näkökulma

- Toimistohuoneiden avoin käyttö ja ajanvaraus hyvä idea
- Esimiehet lähemmäksi henkilöstöä, pois omista lokeroistaan. Liikkumisen mahdollistavat työpisteet tai yhteisiin tiloihin sijoitetut esim. kopit=työskentelypisteet. Tavarain (esim. paperien turha säilöminen pois yksiköistä!
- Toimivat taukotilat myös liikkuvaa työtä tekeville, samoin pysäköintimahdollisuus ja rauhallinen työtila puheluita ja teams palavereja varten, mikäli toiminto on yhteiskäyttötila.

Muut nostot

- voisiko liikkuvia palveluita toteuttaa kuntien kanssa yhdessä
-> Kaikkien kanssa yhdessä
- [Matalankynnyksen palveluja](#) nimenomaan kuten xxx nostaa esiin. Palvelulla ehkä "kevennettäisiin" palveluja niin, että matalassa "bussissa" asiakkaat saavat vastauksia omiin asioihin



1. Kyselyiden tulosten yhteenveto

Kyselyt 11.-31.10.2022:

- henkilöstölle
- asukkaille
- päättäjille



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Yhteenveto kyselyistä

Asia	Asukaskysely	Henkilöstökysely	Päätäjäkysely
Sote-palvelujen sijainti / saavutettavuus	<ol style="list-style-type: none">1. Helppo mennä omalla autolla, riittävästi pysäköintipaikkoja2. Palvelujen aukiolo arki-iltaisoin klo 20.00 saakka	<ol style="list-style-type: none">1. Palvelujen aukioloaikojen laajentaminen	<ol style="list-style-type: none">1. Sujuvat julkisen liikenteen yhteydet palveluihin2. Helppo mennä omalla autolla, riittävästi pysäköintipaikkoja
Sähköisten palvelujen tarjonta / saatavuus tulevaisuudessa	<ol style="list-style-type: none">1. Ajanvaraus2. Reseptin uusinta3. Oirearvio	<ol style="list-style-type: none">1. Ajanvaraus2. Sähköiset lomakkeet3. Tietosuojattu sähköposti esim. asiakirjojen lähettäminen sähköisesti	<ol style="list-style-type: none">1. Reseptin uusinta2. Etävastaanotto lääkärille / hoitajalle3. Ajanvaraus
Asumismuoto palveluja tarvitsevilla ikäihmisellä	<ol style="list-style-type: none">1. Kotihoito (asut kotona, mutta luonasi käydään säännöllisesti)2. Yhteisöllinen asuminen (muutat pihapiiriin, jossa järjestetään yhteisöllistä toimintaa esimerkiksi järjestöjen tukemana ja saat tarvitsemaasi hoitoa)		<ol style="list-style-type: none">1. Palveluasuminen (henkilö asuu esim. ikäihmisten palvelutalossa, hoitajat auttavat kokonaisvaltaisesti)2. Kotihoito (henkilö asuu kotona, mutta hänen luonaan käydään säännöllisesti)
Ongelmat, joihin toivotaan ennaltaehkäisevää toimintaa ja tukea	<ol style="list-style-type: none">1. Yleiseen jaksamiseen tai stressiin2. En mihinkään3. Useiden huolien kokonaisvaltaiseen käsittelyyn		<ol style="list-style-type: none">1, Yksinäisyyteen2. Useiden huolien kokonaisvaltaiseen käsittelyyn3. Yleiseen jaksamiseen tai stressiin



Päättäjäkysely 11.10 - 31.10.2022

N=51



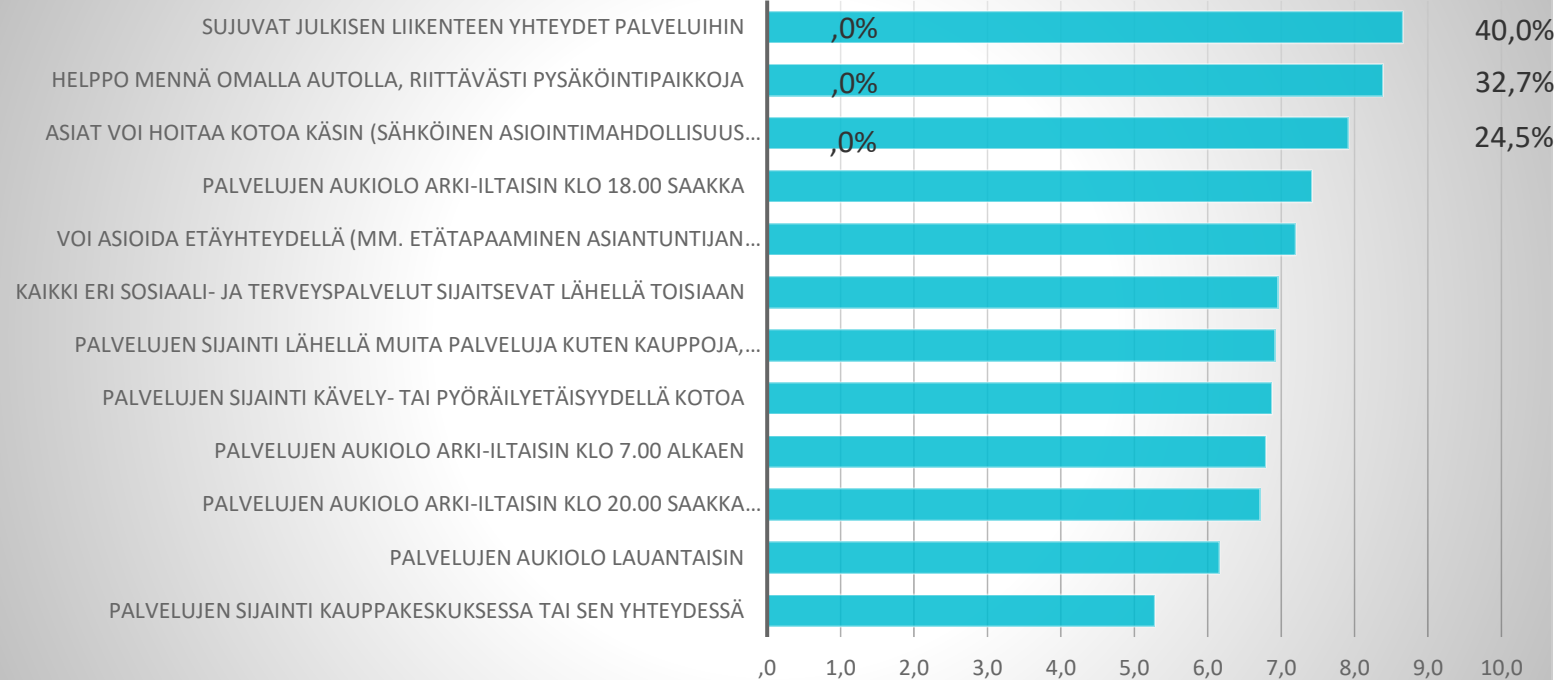
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Päättäjäkyselyn koonti

N=51

Sote-palveluiden sijaintiin liittyen, miten koettiin asukkaille palvelut tärkeiksi

Likert 1-10
(k.a./kohta)



TOIMIPISTEEN SIAINTI HIEMAN KAUEMPANA (NOIN 10 KM) HYVIEN JULKISTEN YHTEYKSIEN PÄÄSSÄ, JONNE SAA PAREMMIN KÄYNTIAIKOJA (MM. ILTA-VIIKONLOPPUJAT)?

64,0%

TOIMIPISTEEN SIAINTI LÄHELLÄ ASUINPAIKKAA (ALLE 5 KM), MUTTA KÄYNTIAIKOJEN SAATAVUUS ON HEIKOMPI VAI

36,0%

KYLLÄ

66%

EI

20%

EN OSAA SANOA

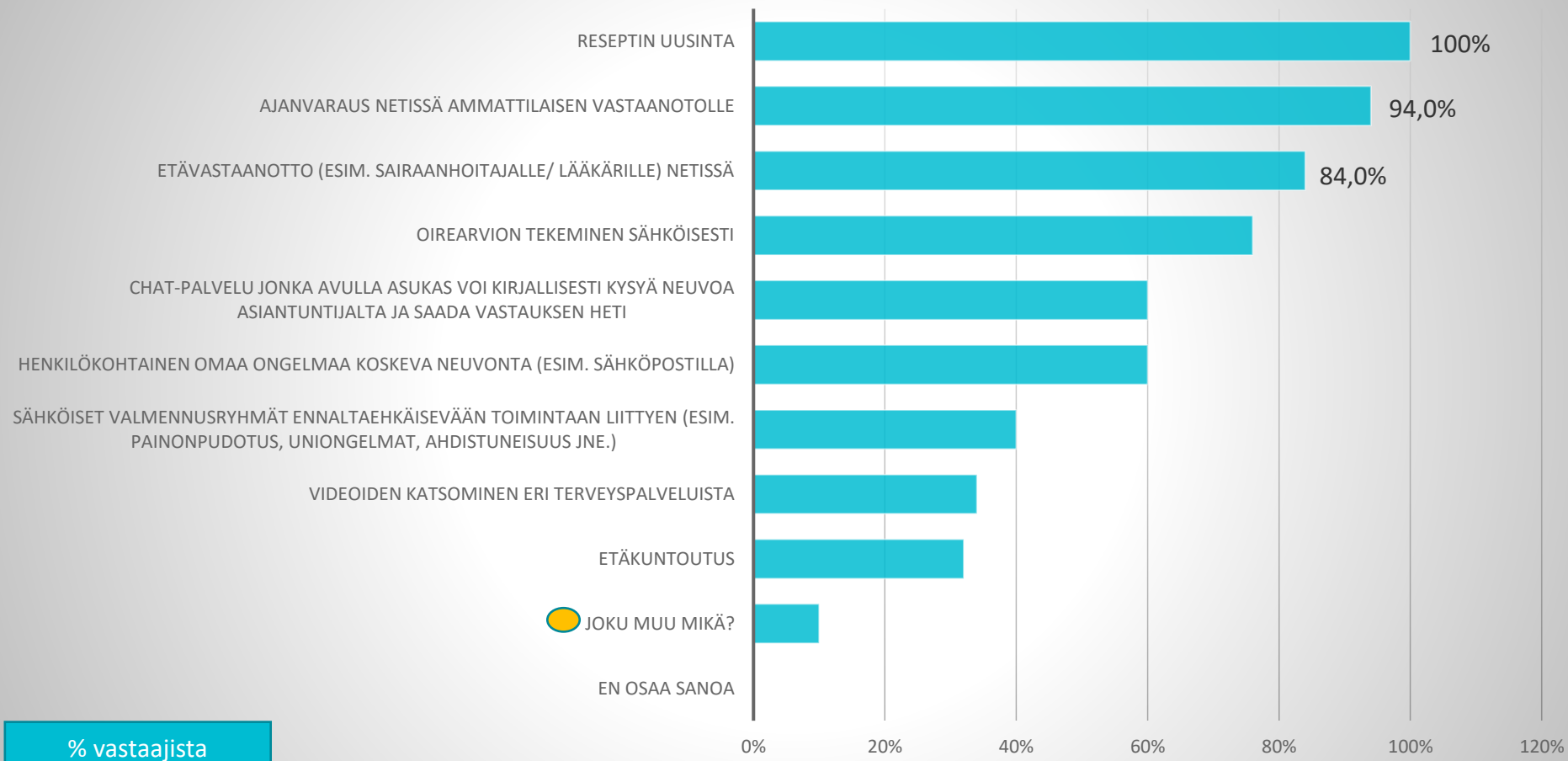
14%

Lauantain aukiolo

keski- ja eteläsuomen sote

% vastaajista

Päätäjien
näkökulmasta
asukkaille tulisi
tarjota seuraavia
sähköisiä palveluita



JOKU MUU MIKÄ?

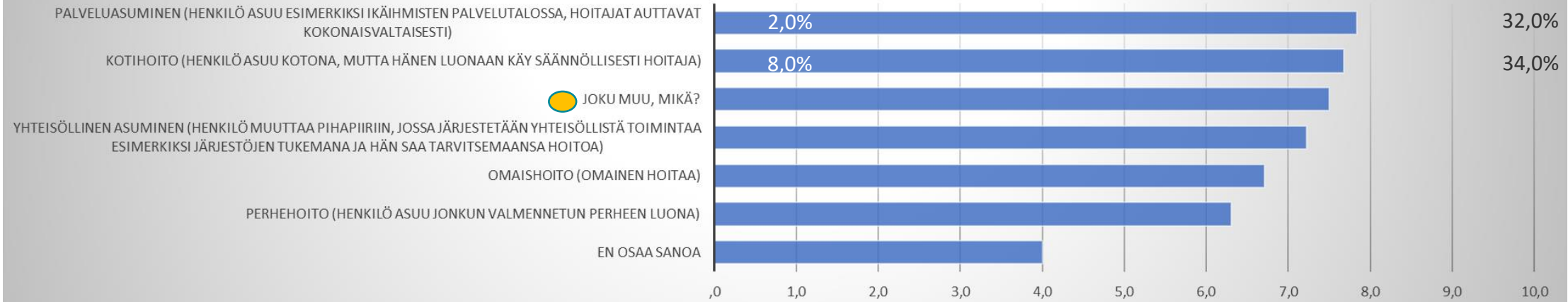
- Tutkimustulosten näkyminen ilman perusteltua kantaviivästä
- asiakkaat ovat myös veronmaksajia ja heidän tulisi nähdä palvelujen todellinen hinta
- Lähipalvelut
- kunnolliset, selkeät ja selkokielliset nettisivut
- Nämähän ovat mahdollisia vain sähköisiä palveluja osaaville



Päätäjäkyselyn koonti

N=51

Ikäihmisten palvelunsaanti ja asumismuodot tulevaisuudessa



Likert 1-10:

1= tärkein, 10= vähiten tärkein
(k.a./kohta)

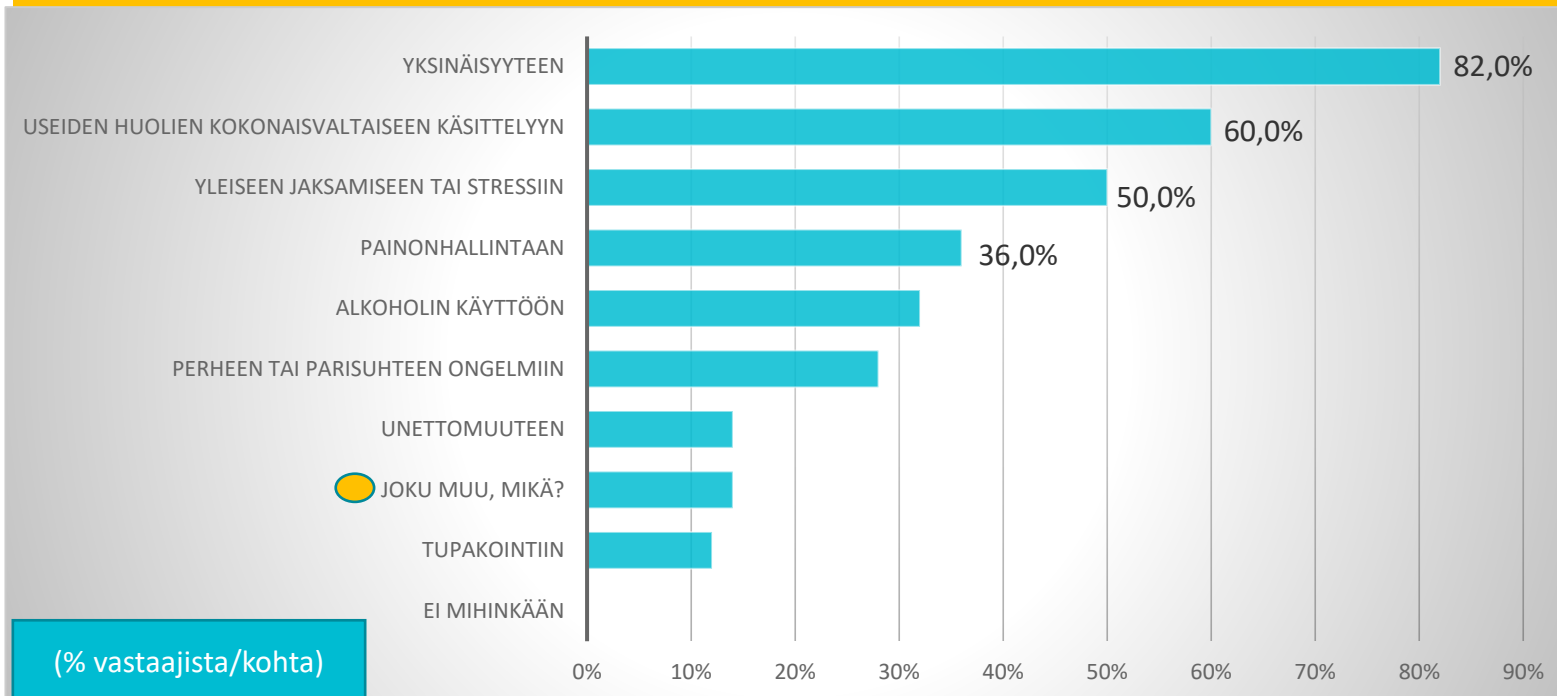
JOKU MUU, MIKÄ?

- Asumisoikeusasunnot senioreille
- ikäihmisten tukiasunto
- Tehostettu palveluasuminen
- Ryhmäasuminen
- Palvelut kotiin



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Asukkaiden ongelmiin tulisi tuottaa enemmän tukea ja ennaltaehkäiseviä toimia seuraavasti



JOKU MUU, MIKÄ?

- Mielenterveysongelmiin
- Lapset, muistisairaat, maahanmuuttajat
- Perustarpeet
- Nuorten mielenterveys- ja päihdeongelmat (huumeet)
- liikkumattomuuteen
- elämänhallintaan yleensä
- Sosiaalisten tukien neuvontaan ja kartoittamiseen



Millä keinoin pääsemme vuokratulujen noin 2,5M€ säästötavoitteeseen vuonna 2023?

Tiivistämällä palveluverkkoa

Yhteispalvelupisteitä perustamalla, joita voi hyödyntää eri ammattilaiset eri aikoina.

Tarjotaan enemmän etätyömahdollisuuksia

Ostopalveluiden ja itse tuotettujen palvelujen kartoitus

Monialainen yhteistyö toimivammaksi; kehitetään aktiivisesti

Optimoidaan tilankäyttö myös ajallisesti 24/7.

Luopuminen pienistä palvelupisteistä.

Suurelle määrälle asukkaita tarjottavat palvelut tarjotaan lähipalveluna. Harvinaisemmat keskitetysti

Tarkastellaan nykyisiä vuokrasopimuksia. Ovatko tilat oikeassa käytössä suhteessa neliöihin

Lisätään liikkuvien palveluiden tarjontaa.

Digitaalisten palveluiden lisääminen ja kehittäminen

Jokaisessa kunnassa säilytetään yksi terveysasema, jossa palvelut ma-la klo 8-20.

Ohjataan asiakkaita ja potilaita käyttämään kevyempiä palveluja



Keinot, joilla pääsemme tavoitteeseen

"Pystymme entistä paremmin tarjoamaan, uudistamaan ja monipuolistamaan palveluita eri ikäryhmille"

Sujuvoitetaan palveluketjuja

Konsultointia "vastuualueilta" toiselle koko alueella

Sote-keskusten kehittäminen

Keskittämällä palvelut terveyskeskuksen / isojen palvelupisteiden yhteyteen.

Vahvistamalla yhteisasiakas ohjausta

Omahoitaja / omalääkäri / vastuutyöntekijä - malli

Mahdollisuus käyttää palveluja liikkumisalueella, samat konseptit kaikissa. Kohdennettuja täsmäpalveluita kotiin esim. kotihoidon yhteydessä.

Palvelujen kierrättäminen toimipisteissä

Neuvonta- ja asiakasohjauspalvelua muissakin tiloissa kuin Soten tiloissa

Isot toimivat yksiköt

Ostopalveluiden kartoitus, mikä olisi kustannustehokasta



Muita kommentteja

Päätöksentekoon
pienempiä
kokonaisuuksia,
valmisteluun
panostettava

Hallinnon
tehostaminen,
karsiminen

Perus lääkäri-
sairaanhoitaja- ja
laboratoriopalvelut
tulisi olla saatavilla
lähipalveluna,
helposti
saavutettavana

Lähipalvelut
on taattava
joka
kunnassa.

Rohkeasti
uudistaen ja
asiakasnäkökulma
sekä
ennaltaehkäisy
edellä

Sähköiset palvelut
houkuttelevaksi, ja
helpommaksi
kaikille asukkaille

Kyselyn sisältö
seuraavalla
kerralla
selkeämmäksi



Seuraavan tilannekatsauksen sisältö

- 1) Nykytilan kuvaus avainpalveluista
- 2) Kohteiden etäisyys palvelukokonaisuuksittain



Kiitos

Liitteet



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Kyselyyn vastanneet

TEPASA 15% (25)
MIELA 55,1% (92)
IKVA 17,9% (30)
Eteva 0% (0)
Ridasjärvi 1,2% (2)
Konserni 10,8% (18)

Prosentuaalisesti eniten vastaajia oli Perhekeskus-palveluista (31%, n=52)

Vastaajista 68% on työskennellyt organisaatiossa yli 3 vuotta

Työskentelen pääosin:

Yhdessä työpisteessä 53,9%

Useammassa työpisteessä 22,1%

Asiakkaiden kotona 9,0%
Etänä 15,0%

72,7% ei halua tehdä työtä ilta- ja vkl-aikaan

- Perhesyöt
- Pitää olla tavoitettavissa virka-aikana
- Pyhitän iltapäivät ja viikonloput töistä palautumiselle



Henkilöstökysely/koonti

N=167

Tulevaisuuden palveluiden verkosto

73% Panostusta ennaltaehkäiseviin palveluihin
50% Enemmän yhteistä muiden palvelujen kanssa
33% Enemmän liikkuvia palveluita
24% Suurempia toimipisteitä
22% Ilta- ja viikonloppuvastaanottoja (palveluita laajemmin saatavilla)

- Nuorille aikuisille enemmän tukea
- vakiintuneita walk-in palveluita kuten Justissa parhaillaan
- Yhteistyö palvelujen välillä - hyödyntäen etätyökaluja
- Riittävä henkilöstö asiakastyöhön
- Yhteinen tietojärjestelmä käyttöön: ykkösprioriteetti

Yhteistyö muiden palvelujen kanssa

Minkä toiminnon kanssa nähtiin tarvetta tehdä enemmän yhteistyötä tulevaisuudessa:

- Mielenterveys-päihdepalvelut 48%
- Perheiden sosiaalipalvelut 42%
- Lastensuojelu 41%
- Perhekeskuspalvelut 35%
- Asiakasohjaus, sis. Sokrin 31%
- Aikuisten sosiaalipalvelut ja työhön kuntoutus + terveysaseman vastaanotto -> molemmat 29%
- Hankkeet
- 3-sektori ja järjestötoimijat
- Konsernin toiminta tulisi kytkeä tiiviimmin perustehtävään

Sähköisten palvelujen tarjonta

Olisiko työssäsi mahdollista tuottaa asiakkaille sähköisiä palveluita nykyistä enemmän?

Kyllä 31%

- Asiakirjojen lähettäminen sähköisesti nopeuttaisi toimintaa
- nykyiset ok, paremmin esille, helpommin käytettävissä
- ajanvaraus, asiakkaalle postia, sopimukset?
- Sähköiset hakemukset, liitteiden toimittaminen tietoturvaselästi

Ei 28%

- työ on enimmäkseen käsityötä
- Ikäihmisillä on vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluita, kongnitio heikentynyt
- kyseessä monimuotoiset, vaikeat, yksilölliset pulmat
- Ihminen tarvitsee ihmistä, ikäihminen vielä enemmän.
- Lähipalveluna saadaan perempi käsitys perheen asioista

En osaa sanoa 41%

Miten tehostaisit/kehittäisit toimintaa, mitä hyviä käytäntöjä säilytetään

- **Tiiviimpää yhteistyötä eri toimijoiden välillä**
- **Digitalisaatio: monikanavaisuuden lisääminen.**
- **Työntekijöiden jalkautuminen asiakkaiden luokse ympäri keusotea**
- Terveysasemien palveluajan laajentaminen.
- Kehittäisin sitä, että ihmiset eivät olisi niin muutosvastarintaisia aina kaikkeen uuteen :)
- **Ennaltaehkäisevät palvelut ja moniammatillinen yhteistyö.**
- **Tilavaraukset outlookin kautta tai jokin toimiva tilavarausjärjestelmä**
- **Tilojen käyttö ei rajattua tietyille yhteisölle eli vapaa tila on kaikkien työntekijöiden käytössä**
- Hybridin säilyttäisin
- Hyvänä käytäntönä säilyttäisin esimerkiksi Akuutti-vastaanoton Justissa.
- **Etätyö mahdollisuuden säilyminen.**
- **Etäpalvelut oikein kohdennetuille palvelun saajille.** (etähoiva)
- Omat, äänieristetyt työhuoneet suoraa asiakastyötä tekevillä (esim. lastenvalvojat)
- Tiedottaminen sähköisesti yli toimialarajojen.

Kyselyyn vastanneet

Ikäjakauma:

	Prosentti
0-17 v	0,3%
18-29 v	3,2%
30-39 v	13,7%
40-49 v	22,2%
50-64 v	34,2%
yli 65 v	26,4%

Asuinkunta:

Nurmijärvi	25%
Tuusula	22%
Mäntsälä	22%
Hyvinkää	15%
Järvenpää	14%
Pornainen	2%

Työelämässä 55%
Eläkkeellä 33%

Yli 60% vastaajista asui taloudessa, jossa ei ollut alle 18v. lapsia

Vastaajista yli 68% käytti julkisesti tuotettuja sote-palveluita ja palveluista eniten käytettiin terveysaseman vo-palveluita, kuvantamista ja laboratorio-palveluita sekä suun terveydenhuollon palveluita.

Palvelujen saavutettavuus ja saatavuus

Tärkeänä pidettiin:

- **omalla autolla kulkemisen sujuvuutta ja pysäköintipaikkoja**
- **palvelujen aukioloa klo 20.00 saakka**
- **sähköisiä asiointimahdollisuuksia**
- julkisen liikenteen sujuvuutta
- palvelujen aukioloa lauantaisin
- lähipalveluita
- sijainti kevyelle liikenteelle sopivan matkan päässä

Hyvinvointiin liittyen toivottiin tukea ja ennaltaehkäiseviä toimia:

- **yleiseen jaksamiseen**
- ei mihinkään
- useiden huolien kokonaisvaltaiseen käsittelyyn
- painonhallintaan
- *Vapaissa vastauksissa esiin nousi:*
- terveyden ja hyvinvoinnin ylläpito
- mielenterveyspalvelut

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Asukaskyselyn koonti

Ikääntymisen myötä muuttuva asuminen

Jos ei pärjää enää yksin kotona, niin vastaajat toivoivat:

- kotihoidon palveluita
- yhteisöllistä asumista
- palveluasumista
- omaishoitoa

Vapaissa vastauksissa esiin nousi:

- hoitajien läsnäolo ja pienempi vaihtuvuus
- ryhmämuotoista asumista
- voinnin mukaan kartoitettua oikeaa asumismuotoa

Sähköisten palvelujen tarjonta

Eniten käytettyjä sähköisiä palveluita olivat:

- OmaOlo oirearvio
- hakemukset, ilmoitukset
- hoitajan etävo
- lääkärin etävo
- *jotain muuta* (13%) vastaajista suurin osa ilmoitti, ettei käytä sähköisiä palveluita

Seuraavia sähköisiä palveluja vastaajat olisivat valmiita käyttämään:

- ajanvaraus (yli 93% vastaajista)
- reseptin uusiminen
- oirearvio
- etävo
- chat-palvelu (noin 52% vastaajista)
- *lisäksi toivottiin* mm. Matalan kynnyksen palveluita sähköisiksi

Etävastaanoton mahdollisuus:

- suurin osa oli valmis etävastaanottotapaamiseen, jos se toteutuisi 1-2 päivän sisällä
- noin 30% odottaisi vastaanotolle pääsyä pidempään, jos se olisi mahdollista läsnä-tapaamisena

N=1 242

Tyytyväisyys palveluihin

Kokemus saadusta hoidosta tai palvelusta:

- 36,6% koki saavansa ystävällistä palvelua
- vastaajista 29,3% oli täysin tyytyväisiä saamaansa hoitoon / palveluun
- 34,3% ilmoitti, että vastaanotolle tai palveluun ei saanut ajanvarausta helposti ja nopeasti
- 36,2% koki, että ei päässyt hoitaja, lääkärin, asiantuntijan vastaanotolle ilman turhaa odottamista

Keusoten tarjoaminen sosiaali- ja terveyspalvelujen suosittelu:

- yli 60% ei suosittelisi
- noin 26% ei ottanut kantaa
- noin 13% suosittelisi palveluita